DET MED SMÅTT

telenor

Privatvilkår

INDHOLD

telenor

Priserne er gældende fra 20.03.2013

Mobil: Dit abonnement

FRI tale/sms/surf 400,- Min. pris i 6 mdr.: 2.500,-*

10 timers tale 180,- Min. pris i 6 mdr.: 1.180,-*

5 timers tale 130,- Min. pris i 6 mdr.: 880,-*

2 timers tale 80,- Min. pris i 6 mdr.: 580,-*

0 timers tale Betal efter forbrug Min. pris i 6 mdr.: 394,-*

Børnepakken Lillenor 30 min. tale / 300 sms / 300 MB surf 50,- Min. pris i 6 mdr.: 400,-

Spærring · Telenor til Telenor · Børne-sikring · Forbrugs-kontrol

Telenor Fri
- Minutpris: 0 øre
- Videotelefoni: 0 øre
- Sms: 0 øre
- Mms: 0 kr.
- Surf (fra 17-71/5-43 Mbit)
- Minuttakseret
- Opkaldsafgift: 0 øre
- Oprettelse: 100 kr.
- Binding: 6 mdr.
- Inkl. ekstra SIM-kort til f.eks. din tablet

Telenor 10 timer
- Minutpris ved tale ud over inkl. timer: 75 øre
- Minutpris ved videotelefoni ud over inkl. timer: 2 kr.
- Sms: 25 øre
- Mms: 2,50 kr.
- Surf (fra 17-40/5-20 Mbit): 9 kr. pr. MB, maks. 25 kr. pr. dag
- Minuttakseret
- Opkaldsafgift: 0 øre
- Oprettelse: 100 kr.
- Binding: 6 mdr.

Telenor 5 timer
- Minutpris ved tale ud over inkl. timer: 75 øre
- Minutpris ved videotelefoni ud over inkl. timer: 2 kr.
- Sms: 25 øre
- Mms: 2,50 kr.
- Surf (fra 17-40/5-20 Mbit): 9 kr. pr. MB, maks. 25 kr. pr. dag
- Minuttakseret
- Opkaldsafgift: 0 øre
- Oprettelse: 100 kr.
- Binding: 6 mdr.

Telenor 2 timer
- Minutpris ved tale ud over inkl. timer: 75 øre
- Minutpris ved videotelefoni ud over inkl. timer: 2 kr.
- Sms: 25 øre
- Mms: 2,50 kr.
- Surf (fra 17-40/5-20 Mbit): 9 kr. pr. MB, maks. 25 kr. pr. dag
- Minuttakseret
- Opkaldsafgift: 0 øre
- Oprettelse: 100 kr.
- Binding: 6 mdr.

Telenor Minut
- Mindsteforbrug pr. md.: 49 kr.
- Minutpris ved tale 75 øre, ved videotelefoni 2 kr.
- Sms: 25 øre
- Mms: 2,50 kr.
- Surf (fra 17-40/5-20 Mbit): 9 kr. pr. MB, maks. 25 kr. pr. dag
- Minuttakseret
- Opkaldsafgift: 0 øre
- Oprettelse: 100 kr.
- Binding: 6 mdr.

Telenor Lillenor
- Minutpris ved tale ud over inkl. min.: 75 øre
- Minutpris ved videotelefoni ud over inkl. min.: 2 kr.
- Sms/mms ud over inkl.: 25 øre/2,50 kr.
- Surf fra 17-40/5-20 Mbit indtil 300 MB i DK. Herefter 64/64 Kbit
- Minuttakseret
- Opkaldsafgift: 0 øre
- Oprettelse: 100 kr.
- Binding: 6 mdr.
- Telenor til Telenor, se s. 17

FRI SMS/MMS 50,-

Fri sms & mms
- Fri sms & mms i DK til danske numre
- Fri sms-kvitteringer
- Oprettelsesafgift: 0 kr.
- Opsigelse: 30 dage

Kan ikke kombineres med Telenor Fri

FRI SURF 50,-

Fri surf, 3 GB
- Surf fra 17-40/5-20 Mbit indtil 3 GB i DK. Herefter 64/64 Kbit
- Oprettelsesafgift: 0 kr.
- Opsigelse: 30 dage

Kan ikke kombineres med Telenor Fri. Kan kun kombineres med Telenor Minut sammen med Fri sms & mms

FRI SURF 100,-

Fri surf, 10 GB
- Surf fra 17-71/5-43 Mbit indtil 10 GB i DK. Herefter 64/64 Kbit
- Oprettelsesafgift: 0 kr.
- Opsigelse: 30 dage

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Dit abonnement i detaljer på side 6.
*Forudsætter tilmelding til betaling via betalingskort.

Dit abonnement i detaljer

1. WAP minutpris
Din WAP minutpris er 1,25 kr. og baseret på, at du bruger Telenors gateway. Ellers koster det almindelig minutpris.

2. Inkluderet taletid
Det er kun samtaleminutter inden for Danmarks grænser til danske numre, der er med i dit abonnement. Disse minutter kan både bruges til almindelig tale og videotelefoni. Opkald og samtaler til 70'er numre (se mere på telenor.dk) er også inkluderet i dit abonnement, dog undtaget nummer 70 10 11 55 (Klokken). Opkald til øvrige overtakserede numre og udenlandske numre er altså ikke inkluderet, og Færøerne og Grønland er i denne sammenhæng udlandet. Du kan ikke spare ubrugte samtaleminutter sammen og overføre dem til en ny periode. Et samtaleminut tæller pr. påbegyndt minut.

3. Når sms og mms er inkluderet
For Lillenor, Telenor Fri og Fri sms & mms omfatter abonnementerne kun sms'er og mms'er sendt i Danmark til danske mobilnumre. Sms'er og mms'er til udenlandske og overtakserede numre, eller sendt fra udlandet, er altså ikke inkluderet. Til gengæld er sms kvitteringer inkluderet.

En sms indeholder 160 tegn. Og selvom de fleste mobiler kan håndtere beskeder på mere end 160 tegn, vil de stadig blive takseret som to eller flere beskeder alt efter antallet af tegn.

4. Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimumsbetalingen angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden – ud over hvad du køber af mobiler og services. Når du betaler din regning via betalingskort, koster det 0 kr. pr. regning. Du skal være opmærksom på, at det koster 49 kr., hver gang du vælger at betale via girokort. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. I minimumsbetalingen indgår 6 måneders betaling via betalingskort. Dertil kommer oprettelse, 6 måneders abonnement og evt. mindsteforbrug.

5. Loft over prisen for forbrug af data i Danmark
Selvom dit abonnement ikke har inkluderet data, vil regningen aldrig løbe løbsk. Telenor sørger således for, at du aldrig kommer til at betale mere end 25 kr. pr. dag, så længe dit dataforbrug foregår i Danmark på Telenors netværk.

6. Inkluderet data
Er data inkluderet i dit abonnement, gælder det kun data, du forbruger i Danmark. For abonnementerne Lillenor, Telenor Fri og Fri surf 3 GB og Fri surf 10 GB skal du ikke betale for forbrug udover det inkluderede. Til gengæld sætter vi hastigheden ned til 64/64 Kbit, når du har opbrugt det inkluderede data. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB, i Norden og EU pr. 1 KB og i resten af verden pr. 10 KB - dog med et minimum på 50 KB pr. session. Har du data inkluderet i dit abonnement og køber f.eks. Fri surf 3 GB eller Fri surf 10 GB, så erstatter tillægsproduktet de inkluderede MB i dit abonnement.

7. Inkluderet forbrug og Forbrugskontrol
Har dit abonnement eller service inkluderet forbrug, og har du samtidig tilvalgt Forbrugskontrol med en lavere grænse end det inkluderede forbrug, lukker vi for al udgående trafik, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Det betyder, at selvom du f.eks. har tilvalgt Fri sms & mms, og når din forbrugskontrolgrænse, kan du ikke sende sms'er eller mms'er, før forbrugskontrolgrænsen bliver hævet og genåbnet for forbrug. Du hæver grænsen ved at ringe til 72 12 99 77. Så bliver alt forbrug muligt igen.

8. Mindsteforbrug på Telenor Minut
Mindsteforbruget på Telenor Minut er 49 kr. pr. måned og opgøres på baggrund af dit reelle forbrug. Har du tilknyttet services til dit abonnement, bliver abonnementsafgiften inkluderet i opgørelsen af, hvorvidt du skal betale minimumsforbrug eller ej.

9. Telenor Fri
Med Telenor Fri er der ingen øvre grænse for den inkluderede taletid. Men vi kontakter dig, hvis du har et unormalt taleforbrug flere måneder i træk. Det kan nemlig indikere, at din mobil evt. bliver misbrugt. Er det tilfældet, forbeholder vi os ret til at lukke eller ændre dit abonnement.

7. Pris for viderestilling af samtaler fra en mobiltelefon:

Til din telefonsvarer når du er i Danmark	0 øre
Til en modtager i Danmark og til særtjenester (Telenor Minut og Lillenor)	75 øre/min.
Til en modtager i Danmark og til særtjenester (Telenor 2 timer, 5 timer, 10 timer og Telenor Fri)	75 øre/min.
Til en modtager uden for Danmark	Se Telenors generelle udlandspris på telenor.dk

Produktspecifikke vilkår for mobil

1. Abonnementsaftalens omfang
Dit abonnement giver adgang til Telenors mobilnet og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Telenor forbeholder sig ret til at implementere foranstaltninger mod eller helt at spærre for IP-telefoni tjenester. Dette gælder mVoip, video, sms og andre typer meddelelser, som giver mulighed for at tale, videosamtale eller sende sms/meddelelser via det mobile datanetværk, som Telenor stiller til rådighed på din mobiltelefon - dog undtaget Telenor Fri. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit SIM-kort – sammen med de tjenester, du tilvælger. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til f.eks. call-center løsninger eller i en telemarketingafdeling. Du må heller ikke bruge løsningen på anden hardware end din mobiltelefon f.eks. i GSM-gateways, til automatiske opkaldsmaskiner og lign. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsige dit abonnement på grund af misligholdelse, og dit SIM-kort vil blive lukket uden varsel. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet SIM-kortet, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

2. SIM-kortet
Sammen med dit abonnement får du et SIM-kort og en 8-cifret sikkerhedskode - PUK-koden. Du aktiverer SIM-kortet med PUK-koden, og derefter indtaster du en personlig 4-cifret sikkerhedskode – PIN-koden. Det er den, du skal bruge hver gang, du tænder telefonen. Og for din sikkerheds skyld anbefaler vi dig at bruge PIN-koden hver gang. Ligesom SIM-kort og koder altid skal holdes hver for sig. Du må ikke forsøge at ændre noget på SIM-kortet. Men skulle SIM-kortet gå i stykker – eller bliver det væk - skal du straks ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Vi kan i den forbindelse bede dig om at sende os det beskadigede SIM-kort. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 61 og 62 i Lov om Betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009) - se side 15. SIM-kortet er Telenors ejendom. Hvis vi kræver, at du tilintetgør dit SIM-kort, også når dit abonnement ophører, forpligter du dig til at gøre dette.

3. Overførsel af mobilnummer
Hvis du vil overføre dit mobilnummer fra en anden operatør til Telenor, skal vi have fuldmagt til at opsige dit abonnement. Først den dag, Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, eller fordi du forsøger at overføre et fastnetnummer, får du et Telenornummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke i tide får rettet eventuelle fejl og mangler ved kontrakten, som vi har bedt dig rette. Ellers er vilkårene, herunder bindingsperioden, de samme som vi aftalte, da abonnementet blev indgået. Du har i nogle tilfælde ret til at fortryde overførslen, jf. pkt. 4 i Generelle vilkår for privatprodukter side 20. Hvis du fortryder at have overført dit mobilnummer, lukker Telenor nummeret, med mindre du først har oplyst, at du ønsker at få nummeret tilbage til din tidligere operatør.

Hvis du fortsat er i binding hos dit tidligere selskab, når du flytter dit nummer over til Telenor, har dit tidligere selskab ret til at kræve betaling af dig for resten af din bindingsperiode. Du risikerer derfor at skulle betale for abonnement både til Telenor og dit tidligere selskab i en periode.

Hvis nummeret ikke er flyttet over til Telenor på den aftalte dag, har du ret til kompensation som følge af forsinkelsen. Kompensationen udgør 50 kr. for den første dag og derefter 5 kr. pr. efterfølgende dag overflytningen er forsinket. Hvis dit nummer er blevet overflyttet, uden at du har anmodet om det, har du ret til en kompensation på 500 kr.

4. Telenors dækningsområde
Telenor dækker 98,85 % af Danmarks geografiske område og 99,88 % af befolkningen. Vi kan dog ikke garantere dækning på specifikke steder eller enkeltadresser, for radiosignalets styrke kan svinge afhængigt af landskabets (topografiens) øjeblikkelige beskaffenhed. Du kan få mere at vide om Telenors dækning på telenor.dk eller ved at kontakte Telenor Kundeservice.

5. Afvisning og udfald
Når nettet er travlt optaget, kan du indimellem risikere, at opkald ikke kan gennemføres. Telenor garanterer dog, at maksimalt 5 % af opkaldene i en travl time risikerer at blive afvist eller falde ud.

6. Alarmering i Danmark
Alarmopkald til 112 er gratis over Telenors mobilnet og kan også ske, selv om Telenor SIM-kortet ikke sidder i telefonen – med mindre det er en af de få mobiltelefoner, der har begrænsninger i denne henseende.

7. Brug af Telenor SIM-kortet i udlandet
Normalt kan du bruge din mobil med Telenor SIM-kort i udlandet. Det hedder international roaming, ofte bare kaldet roaming. Anvendelse af SIM-kortet i udlandet er underlagt Telenors til enhver tid gældende prisliste for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. Gældende prisliste fås hos Telenor og fremgår endvidere af telenor.dk. Når vi afregner dit forbrug i udlandet, sker det på baggrund af opgørelser fra de udenlandske operatører. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester m.v. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

- Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder Telenors til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land. Når du besvarer et opkald i udlandet, vil du blive opkrævet den gældende udlandspris til det besøgte land. Og husk, at to danske mobiltelefoner, der ringer til hinanden i udlandet, begge betaler udlandspris: Den ene betaler for opkald til Danmark - den anden for modtagelse fra Danmark.
- De fleste telefoner vælger automatisk det netværk, som er stærkest, også når du er tæt på en landegrænse. Du kan altså risikere at ringe via et udenlandsk netværk, selv om du befinder dig i Danmark. Men det står i displayet hvilket netværk, du er på. Og du kan manuelt vælge Telenors netværk, hvis du vil undgå dette. I så fald skal du blot huske at vælge 'automatisk netværk', når du faktisk er i udlandet og vil bruge mobilen derfra.
- Husk, at 'frikaldsnumre' (f.eks. 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet ikke er gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Husk også, at ikke alle udenlandske netværk tillader Telenors kunder at benytte frikaldsnumre.
- Opkald fra udlandet til Tast-Selv-Service (80 29 50 50) er ikke gratis, men koster den aktuelt gældende udlandspris.

Prisen for opkald til udenlandske mobilnumre fremgår af telenor.dk.

8. Betalingsforhold
Du hæfter for alle beløb, der registreres via dit SIM-kort – med de begrænsninger, der følger af §§ 61 og 62 i lov om betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009). Se side 15.

9. Servicemeddelelser, fejlmelding m.v.
Oplever du udfald eller fejl, som skyldes mobilnetværket eller SIM-kortet – også hvis det bliver væk - kan du kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via telenor.dk/kontakt. Er der fejl på selve telefonen, skal du kontakte leverandøren.

11. Skift mellem Telenorløsninger
Du kan ændre dit abonnement til andre af Telenors løsninger. I bindingsperioden kan du dog ikke ændre dit abonnement til et billigere end dit eksisterende. Ændrer du dit abonnement hos Telenor til et andet, kan du desværre ikke overføre eventuel bonus, ekstra sms'er og taletid til det nye abonnement. Dem mister du. Ønsker du at ændre et taletidsnummer til et abonnement, kan du ikke senere lave det om til et taletidsnummer igen. Heller ikke inden for de 14 dage, man ellers normalt har fortrydelsesret.

12. Indholdstakserede tjenester
Nedenfor kan du læse om de vilkår, der gælder for de indholdstakserede tjenester, du som Telenorkunde kan bruge.

Vilkårene gælder:

- indholdstakserede sms/mms/WAP tjenester, der udbydes af Telenor
- når der er adgang til indholdstakserede sms/mms/WAP tjenester udbudt af tredjemand.

A. Aftalens omfang
En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du kan bestille varer og tjenesteydelser med din mobiltelefon via sms, mms eller WAP. Du betaler over dit mobilabonnement eller din forudbetalte konto. Du hæfter for betalingen (jf. pkt. 6 i afsnittet 'Generelle vilkår' for privatprodukter side 20), dog ikke for betaling af varer eller tjenester, som leveres uden for mobiltelefonen, hvis dit SIM-kort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er en forudsætning, at du ikke med vilje – eller ved svigagtig adfærd – selv er skyld i misbruget.

B. Bestilling af tjenesterne
Du bestiller en indholdstakseret tjeneste via internettet, eller når du afsender en specifik sms-kode til et 4-cifret nummer. Når den bestilte tjeneste er leveret, opkræves beløbet på din næste regning eller trækkes på din forudbetalte konto. Det er dit eget ansvar at sikre, at din telefon understøtter den bestilte tjeneste, at der er hukommelse nok i telefonen, og at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selv om de fremsendte tjenester bliver afvist af din telefon.

C. Fortrydelse
Når du bestiller indholdstakserede tjenester via sms/mms/WAP, får du at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når du accepterer tjenesten. Så hvis du fortryder, skal du helt undlade at downloade eller acceptere tjenesten.

D. Prisoplysninger
Prisen for en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten annonceres. Ud over denne pris opkræver Telenor almindelig sms-pris for leveringen. Afhængigt af dit abonnement kan der være opkrævning for datatrafik. Den kender du fra din aftale med Telenor.

E. Betaling
Er du Telenorkunde med abonnement, betaler du for indholdstakserede tjenester via din regning. Her fremgår beløbet særskilt, og det indgår også i beregningen af din saldo i forbindelse med services som f.eks. Forbrugskontrol og Forbrugsalarm. Er du taletidskunde, bliver taksten for tjenesten trukket, når den er leveret. Din saldo skal i øvrigt være på min. 25 kr. på det tidspunkt, du afsender din sms/mms bestilling. Ellers får du en sms retur om dette.

F. Kvittering
Du modtager en sms som kvittering. Her fremgår også prisen, ligesom den gør på din regningsspecifikation. Den får du ved at kontakte Telenor.

G. Spærring
Overlader du din mobiltelefon til andre – for eksempel børn – er der envis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Du hæfter som kunde for dette forbrug. Du har dog muligheden for at spærre for indholdstakserede tjeneste ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Du spærrer kun for de indholdstakserede tjenester, ikke for normale sms'er og mms'er.

H. Misbrug
Du kan beskytte din mobiltelefon mod uberettiget brug ved at bruge PIN-kode.

I. Indhold af tjenesterne
Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

J. Ændringer
Telenor er berettiget til at ændre ovenstående vilkår med 30 dages varsel (jf. pkt. 14 i 'Generelle vilkår' for privatprodukter side 20).

K. Registrering og anvendelse af data
Telenor overfører oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

L. Kundeservice
Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via telenor.dk/kontakt. Hvis tjenesten leveres af tredjemand, skal du kontakte tjenesteudbyderen.

M. Klager
Vil du klage over registreret forbrug eller tjenester udbudt af Telenor, skal du kontakte Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg (jf. 'Telenors generelle vilkår' pkt. 16). Vil du klage over andet end regningen i forbindelse med tjenester udbudt af tredjemand, skal du kontakte udbyderen. Adresser ogtelefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via Telenors netværk finder du på adressen telenor.dk

Uddrag af lov om betalingstjenester

Sådan siger loven, og vi har lovet at sige det videre uden kommentarer...

§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet.

Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller
3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,
1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

tk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

Stk. 10. Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

Stk. 11. Stk. 1-6 finder anvendelse på e-penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder af e-penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Mobilt Bredbånd: Dit abonnement

Generelt for alle priser:
Priserne er gældende ved brug på Telenors net i Danmark og er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned ved betaling via betalingskort, hvis andet ikke er oplyst. Der tages forbehold for trykfejl. For yderligere oplysninger om priser, gebyrer, udlandstelefoni henviser vi til telenor.dk.

Mobilt Bredbånd

	XS	S	M	L	XL
Forventet oplevet download hastighed	17-40 Mbit	17-40 Mbit	17-40 Mbit	17-71 Mbit	17-71 Mbit
Forventet oplevet upload hastighed	5-20 Mbit	5-20 Mbit	5-20 Mbit	5-43 Mbit	5-43 Mbit
Abonnement pr. md.	0 kr.	69 kr.	139 kr.	239 kr.	339 kr.
Max. dataforbrug før hastighedsbegræsning	-	500 MB	3 GB	10 GB	25 GB
Forbrug pr. MB	10 kr.	-	-	-	-
Max. pris pr. dag for MB forbrug i Danmark:	25 kr.	-	-	-	-
Sms pris (Max. 160 tegn)	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre
Sms pris til udenlandske mobilnr. (Max. 160 tegn)	4 kr.	4 kr.	4 kr.	4 kr.	4 kr.
Sms kvittering	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre
Oprettelse	200 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.
Administrationsgebyr	39 kr.*	-	-	-	-
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode**	278 kr.	514 kr.	934 kr.	1.534 kr.	2.134 kr.
Tilfredshedsgaranti (Returret)	Nej	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage

Mobilt Bredbånd med rabat

	XS	S	M	L	XL
Pris pr. md. med rabat		49 kr.	119 kr.	199 kr.	299 kr.
Oprettelse		100 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.
Bindingsperiode		6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode**		394 kr.	814 kr.	1.294 kr.	1.894 kr.
Tilfredshedsgaranti (returret)		14 dage	14 dage	14 dage	14 dage

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Produktspecifikke vilkår for Mobilt Bredbånd.

*Opkræves pr. kvartal, hvis forbrug pr. kvartal ikke overstiger 39 kr.
**Forudsætter tilmelding til betaling via betalingskort.

Tillæg Musik (WiMP)

	XS	S	M	L	XL
Abonnement pr. måned	99 kr.	99 kr.	99 kr.	99 kr.	99 kr.
Oprettelse	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.

Tillæg DobbeltSIM surf

	XS	S	M	L	XL
Abonnement pr. måned			9 kr.	9 kr.	9 kr.
Oprettelse			49 kr.	49 kr.	49 kr.

Produktspecifikke vilkår for Mobilt Bredbånd

Med Mobilt Bredbånd kan du gå på nettet med den bærbare computer.

1. Aftalens omfang
Aftalen omfatter brug af Telenors mobile bredbånd. For yderligere specifikationer se telenor.dk.

2. Teknologi og hastighed
Hastigheden på Mobilt Bredbånd kan svinge alt afhængig af den geografiske dækning, antallet af brugere på nettet, afstanden til masten, inden- eller udendørs brug m.m. Læs mere på telenor.dk.

3. Telenors dækning
Du har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre dig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet på telenor.dk eller ved at kontakte Telenor Kundeservice.

4. Anvendelsen af Mobilt Bredbånd i udlandet
Abonnementet omfatter forbrug på Telenors net i Danmark, og ligesom med mobiltelefoni kan det være dyrt at bruge det mobile bredbånd i udlandet, da der bliver faktureret pr. MB. Se udlandspriserne på telenor.dk. Derfor har vi valgt at beskytte vores privatkunder med et forbrugsloft på brug af Mobilt Bredbånd (data) i udlandet. Forbrugsloftet er på 450 kr. pr fakturamåned. Du kan få spærret for brug i udlandet ved at ringe til Kundeservice på 72 100 100. Forbrug i udlandet vil blive faktureret i henhold til gældende prisliste – også under Tilfredshedsgaranti (se punkt 8).

Ikke alle Telenors samarbejdspartnere i udlandet (roamingpartnere) tilbyder samme datatjenester, som det er tilfældet hos Telenor. Hos enkelte partnere kan det desuden være nødvendigt at ændre GSM-dataterminalens opsætning for at kunne gennemføre en datatransmission. Vi holder løbende vores hjemmeside opdateret med denne information og sikrer os jævnligt, at vores tjenester kan anvendes hos de partnere, som vi har aftale med. Du kan på telenor.dk altid se de aktuelle priser. I forbindelse med 3G og 4G gør vi opmærksom på, at hvis du roamer på et netværk udenfor Telenors kontrol - dvs. kobler datakanaler op for at sende og/eller modtage informationer, er nettets hastighed af en sådan størrelse, at du meget hurtigt kan flytte store mængder data og efterfølgende modtage betydelige regninger. Vi gør specielt opmærksom på, at anvendelsen af data i udlandet kan have betydelige omkostninger for dig.

5. Ansvar
Telenor er kun ansvarlig for data i eget telenet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på eller kontrol med Internettet eller dit eget netværk (eksempelvis dit Intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til og brugen af Internettet.

6. Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimumsbetalingen angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden – ud over hvad du køber af USB-modems og services. Når du betaler din regning via betalingskort, koster det 0 kr. pr. regning. Du skal være opmærksom på, at det koster 49 kr., hver gang du vælger at betale via girokort. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor i den forbindelse et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. I minimumsbetalingen indgår 6 måneders betaling via betalingskort. Dertil kommer oprettelse, 6 måneders abonnement og eventuelt mindsteforbrug.

7. Forbrug og fakturering
Forbrug i Danmark og i udlandet afregnes pr. KB. Ved forbrug af data som aflægges ved roaming i udlandet, faktureres du for den mængde data, du modtager og sender. 1 MB = 1024 KB. Prisen afhænger af, hvilken kategori den anvendte operatør tilhører. Læs mere om operatører og det mobile bredbånd på telenor.dk. Under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige fra forbrug i MB x MB pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem viser 2 decimaler på MB-forbruget på fakturaen, men naturligvis medregner det faktiske forbrug ved beløbsudregningen. Abonnementsafgift faktureres forud. Forbrug i henhold til abonnementet faktureres bagud. Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb,

der bliver registreret på din Telenor aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel oprettelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Du hæfter også, selv om du udlåner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Betaling for ekstra services kan og skal enten betales forud eller bagud. På din regning kan du se de forskellige prissætningskategorier. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Du skal betale din regning senest 21 dage efter fakturadatoen, og du kan se betalingsdatoen på din regning. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m. og eventuelle inkassoomkostninger skal du betale. Din aftale vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode hvor din forbindelse har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt åbner vi automatisk for din aftale, med mindre du ønsker at opsige din aftale. Hvis det er tilfældet skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden pga. manglende betaling skal du stadig betale abonnementsafgifter m.v. for resten af bindingsperioden. Du kan tilmelde dig Betalingsservice, i forbindelse med at du indgår en aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt. Du kan også vælge at modtage din regning via e-boks, hvilket ikke koster ekstra.

8a. Vilkår for Mobilt Bredbånd - XS
Med Mobilt Bredbånd XS betaler du 10 kr. pr. MB. Du kan maksimalt komme til at betale 25 kr. pr. dag ved brug af Telenors danske net. Der er et minimumsforbrug på 39 kr. pr. kvartal. Bruger du mindre, er der et tillæg på 39 kr. pr. kvartal på regningen. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger 5 GB, nedsættes hastigheden den resterende del af måneden til 64/64 Kbit.

8b. Vilkår for Mobilt Bredbånd S, M, L og XL
Med Mobilt Bredbånd S, Mobilt Bredbånd M, Mobilt Bredbånd L og Mobilt Bredbånd XL takserer vi ikke pr. MB ved brug i Telenors danske net. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger 500 MB for Mobilt Bredbånd S, 3 GB for Mobilt Bredbånd M, 10 GB for Mobilt Bredbånd L og 25 GB for Mobilt Bredbånd XL bliver hastigheden sat ned til 64/64 Kbit i den resterende del af fakturaperioden.

8c. Vilkår for Mobilt Bredbånd med rabat
Har du minimum ét abonnement hos Telenor, kan du tilkøbe disse Telenor Mobilt Bredbånd produkter til lavere pris end den normale pris for produktet: Mobilt Bredbånd S, M, L og XL.

Hvis ikke du på et givent tidspunkt har minimum ét abonnement hos Telenor, som er forudsætningen for at opnå rabat på Mobilt Bredbånd, forbeholder vi os ret til uden ansvar og varsel at overflytte dig til det tilsvarende Mobilt Bredbånd produkt til fuld pris. Såfremt det er muligt, kontakter vi dig herom med henblik på at finde en alternativ løsning.

8d. DobbeltSIM surf
Med DobbeltSIM surf får du et ekstra SIM-kort – kaldet bikortet – til dit Mobilt Bredbåndsabonnement. Bikortet kan bruges til data og sms og er derfor perfekt til dig, der har flere bærbare eller tablets, som du gerne vil på nettet med. Forbruget på bikortet tæller med i dit samlede forbrug af hhv. data og sms – og giver dig dermed fuld fleksibilitet til at bruge de inkluderede data på tværs af dine bærbare eller tablets. Der gælder samme vilkår for data som på dit Mobilt Bredbåndsabonnement, og hastigheden vil derfor også være den samme. Bikortet kan ikke bruges i udlandet. Du kan altid bruge data på begge SIM-kort – samtidigt og fuldstændigt uafhængigt af hinanden. DobbeltSIM surf kan kombineres med Mobilt Bredbånd M, L og XL. Når du opsiger Mobilt Bredbånd M, L eller XL, mister du automatisk DobbeltSIM surf.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige DobbeltSIM Surf med 30 dages varsel.

9. Tilfredshedsgaranti (returret på 14 dage)
Med Tilfredshedsgaranti har du mulighed for at returnere dit Mobilt Bredbåndsabonnement samt modem inden for 14 dage fra kontraktindgåelse. Tilfredshedsgaranti gælder ved køb af Mobilt Bredbånd S, M, L og XL.

- Ønsker du at benytte dig af muligheden for 14 dages returret, og dermed returnere SIM-kort og mobilt bredbånds udstyr, skal det returneres til den Telenor butik, hvor du har købt det. Hvis du har købt det online, skal du også returnere udstyret i den nærmeste Telenor butik.
- Returretten er kun gældende, hvis SIM-kort og alt leveret mobilt bredbåndsudstyr tilbageleveres i funktionsdygtig stand uden ridser og skader.
- Returneres det udleverede USB-modem ikke, eller det vurderes, at det returnerede USB-modem ikke er i funktionsdygtig stand, forpligter du dig til at betale for enheden. Det vil sige, at Telenor forbeholder sig ret til at fakturere et beløb svarende til værdien af USB-modemmet.
- Returretten gælder fra kontraktindgåelse dato, hvorfor det mobile bredbåndsudstyr og SIM-kort skal være forhandleren i hænde inden for 14 dage fra denne dato.
- Udnytter du ikke returretten, vil bindingsperioden fortsat være 6 måneder fra oprettelsen.
- Telenor kan i perioder udvide Tilfredshedsgarantien. I tilfælde hvor Tilfredshedsgarantien udvides, til for eksempel 90 dages abonnement for 0 kr., skal du være opmærksom på, at der vil være spærret for brug af Mobilt Bredbånd i udlandet i Tilfredshedsgarantiperioden. Du kan selvfølgelig altid kontakte Kundeservice på 72 100 100 og få åbnet for brug i udlandet. Ved udløb af Tilfredshedsgarantiperioden åbnes der automatisk for forbrug i udlandet.
- Hvis du vælger Bredbånd Udland til Mobilt Bredbånd, hvor Tilfredshedsgarantien udvides til f.eks. 90 dages abonnement for 0 kr., skal du være opmærksom på, at der ikke vil være spærret for forbrug i udlandet. Forbrug vil blive faktureret til Telenors gældende udlandspriser. For at undgå overraskelser i form af høje regninger, vil der ikke være adgang til de øvrige nordiske netværk i Norge og Sverige.
- Forbrug i udlandet vil blive faktureret i henhold til gældende prisliste – også under Tilfredshedsgaranti. Læs mere under punkt 4. Anvendelsen af Mobilt Bredbånd i udlandet.
- Du kan maksimalt gøre brug af Tilfredshedsgaranti én gang pr. 12 måneder.

Services til Mobil og Mobilt Bredbånd

Nogle services får du automatisk. Andre skal du tilmelde dig. Og så er der dem, du betaler for. Er du i tvivl, om en service kan kombineres med dit abonnement, så ring til Kundeservice på 72 100 100.

Automatisk saldotjek
Hver uge får du en sms over dit forbrug. For at aktivere tjenesten skal du sende en sms med teksten "autosaldo start" til 1221. Det koster almindelig sms-takst at aktivere tjenesten. Ønsker du at afmelde tjenesten igen, sender du en sms med teksten "autosaldo stop" til 1221. Det koster almindelig sms-takst at afmelde tjenesten. Det koster ikke noget at modtage den ugentlige saldo sms.

Ønsker du at få oplyst din saldo her og nu, skal du sende "saldo" til 1221
Det koster almindelig sms-takst.

Børnesikring
Med Børnesikring er du sikker på, at telefonen ikke kan bruges til køb af spil, ringetoner, billeder samt voksenindhold. Børnesikring koster ikke noget og kan fjernes igen med dags varsel.

Daglig maks. pris for dataforbrug
Daglig maks. pris for dataforbrug er automatisk tilknyttet abonnementer, hvor data ikke er inkluderet. Det giver dig styr på forbruget, når du er på nettet. Du betaler maksimalt 25 kr. pr. dag, uanset hvor meget du surfer på Telenor Danmarks netværk.

DobbeltSIM – 49 kr. pr. md.
Med DobbeltSIM får du et ekstra SIM-kort – kaldet bikortet – til det samme nummer som dit hovedkort. Bikortet kan bruges til det samme som hovedkortet, dvs. både tale, sms, mms og data. DobbeltSIM er derfor perfekt til dig, der har en tablet eller bærbar, du gerne vil på nettet med. Du kan også bruge bikortet til tale, til f.eks. en ekstra telefon. Når du modtager et opkald, vil opkaldet først ringe på hovedkortet. Bliver dette opkald ikke besvaret, går opkaldet automatisk videre til bikortet. Du kan godt ringe op fra bikortet, men man kan ikke ringe direkte til bikortet. Du kan kombinere DobbeltSIM med alle Telenor privat mobil abonnementer. Oprettelsen af DobbelSIM koster 49 kr.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige DobbeltSIM med 30 dages varsel.

DobbeltSIM surf – kvit og frit med Telenor Fri
Med DobbeltSIM surf får du et ekstra SIM-kort – kaldet bikortet – til dit hovedabonnement. Bikortet kan bruges til data og sms og er derfor perfekt til dig, der har en bærbar eller tablet, som du gerne vil på nettet med. Forbruget på bikortet tæller med i dit samlede forbrug af hhv. data og sms - og giver dig dermed fuld fleksibilitet til at bruge inkluderet data og sms på tværs af dine devices. Der gælder samme vilkår for data som på dit hovedabonnement, og hastigheden følger dit hovedabonnement. Bikortet kan ikke bruges i udlandet. Du kan altid bruge data på begge SIM-kort, også på samme tid og fuldstændigt uafhængigt af hinanden.
DobbeltSIM surf kan kun kombineres med Telenor Fri og følger kvit og frit med abonnementet. Oprettelse koster 0 kr. Når du opsiger Telenor Fri mister du samtidig retten til kvit og frit at have DobbeltSIM surf, som derfor også vil blive opsagt automatisk.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige DobbeltSIM Surf med 30 dages varsel.

Forbrugsalarm
Med denne gratis service kan du undgå, at dit forbrug løber løbsk. Hvis dit forbrug i løbet af en kalendermåned er 100 % større end det gennemsnitlige månedlige forbrug, får du skriftlig besked senest 3 hverdage efter, at dit forhøjede forbrug er registreret. Telenor lukker ikke dit abonnement, men du får besked om, at vi har observeret et ekstraordinært forbrug. Du skal selv ringe til Telenor Kundeservice på telefon 72 100 100, hvis du mener, der er noget galt.

Forbrugskontrol
Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug maks. må være i en regningsperiode. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik så som opkald, sms og mms. Det gælder også for de inkluderede minutter, sms og mms, som du endnu ikke har brugt. Dit abonnement bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du kan selv genåbne mobiltelefonen ved at ringe til 72 12 99 77 eller ved at kontakte Kundeservice. Du skal være opmærksom på, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, og du hæfter for det fulde beløb. Det kan f.eks. være i forbindelse med opkald, du har foretaget eller svaret på i udlandet, og som først registreres, efter din mobiltelefon er blevet spærret.

Forbrugsmax på indholdstjenester
Der er sat en grænse for hvor meget der kan forbruges på indholdstjenester via din mobil: 750 kr. pr.dag, 1.500 kr. pr. løbende uge, og 2.500 kr. pr. regningsperiode. Du får en sms hver gang du har brugt for 250 kr. indholdstjenester, og når dit forbrugsmax er nået. Hvad du taler og sms'er for har ingen indflydelse på Forbrugsmax på indholdstjenester. Du kan framelde dig den gratis service hos Kundeservice på 72 100 100.

Forbrugsspecifikation
En Forbrugsspecifikation er en udvidet regning med oplysninger om alle opkald, der er blevet faktureret. Det gælder dato, klokkeslæt, varighed, kaldt nummer og pris.

Fri sms & mms – 50 kr. pr. md.
Du kan vælge Fri sms & mms til dit hovedabonnement (med undtagelse af Telenor Fri, der har Fri sms & mms inkluderet). Med Fri sms & mms kan du frit sende sms'er og mms'er i Danmark til danske numre, og du betaler ikke ekstra for kvitteringer.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Fri sms & mms med 30 dages varsel.

Fri surf 3 GB – 50 kr. pr. md.
Du kan tilvælge Fri surf 3 GB til dit hovedabonnement med undtagelse af Telenor Fri. Med Fri surf 3 GB får du 3 GB surf i Danmark på Telenors netværk med en forventet oplevet hastighed på 17-40/5-20 Mbit. Overskrider dit dataforbrug 3 GB på en måned, nedsætter vi hastigheden til 64/64 Kbit. Du kommer derfor aldrig til at betale for evt. dataforbrug over 3 GB.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Fri surf 3 GB med 30 dages varsel.

Fri surf 10 GB – 100 kr. pr. md
Du kan tilvælge Fri surf 10 GB til dit hovedabonnement med undtagelse af Telenor Fri og Telenor Minut. Med Fri surf 10 GB får du 10 GB surf i Danmark på Telenors netværk med en forventet oplevet hastighed på 17-71/5-43 Mbit. Overskrider dit dataforbrug 10 GB på en måned, nedsætter vi hastigheden til 64/64 Kbit. Du kommer derfor aldrig til at betale for evt. dataforbrug over 10 GB.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Fri surf 10 GB med 30 dages varsel.

Fri surf 3 GB, sms & mms – 100 kr. pr. md.
Fri surf 3 GB, sms & mms er en særlig service til Telenor Minut. Med Fri surf 3 GB, sms & mms får du det samme som Fri surf 3 GB og Fri sms & mms. Dvs. 3 GB surf i Danmark på Telenors netværk med en forventet oplevet hastighed på 17-40/5-20 Mbit samt Fri sms & mms.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Fri surf 3 GB, sms & mms med 30 dages varsel. Ønsker du at opsige Fri surf 3 GB eller Fri sms & mms, skal du opsige hele abonnementet. Ønsker du at fortsætte med Fri sms & mms, skal du efterfølgende tilmelde dig denne service igen. Vær opmærksom på, at Fri surf 3 GB ikke kan kombineres med Telenor Minut uden Fri sms & mms.

Frit til Fast – 49 kr. pr. md.
Med Frit til Fast får du hver måned 48 timers tale til danske fastnetnumre. Taletid ud over de 48 timer følger minutprisen for dit hovedabonnement. Opkaldsafgifter, sms, mms, WAP, GPRS, viderestillinger, opkald til overtakserede numre og opkald til og i udlandet følger dit hovedabonnement - dette betyder f.eks. at tale til danske fastnetnumre fra udlandet ikke er inkluderet i Frit til Fast. Alle øvrige opkald til f.eks. et mobilnummer eller din telefonsvarer følger minutprisen for dit hovedabonnement. Bruger du ikke alle 48 timers taletid, bliver de automatisk overført til næste måned. Du kan dog maks. have 96 timers taletid til rådighed pr. md.

Frit til Fast og Forbrugskontrol:
Har du både Frit til Fast og Forbrugskontrol på dit abonnement, bliver der lukket for al udgående trafik, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Det gælder også muligheden for at ringe frit til fastnettelefoner. For at genåbne Frit til Fast skal du hæve forbrugskontrolgrænsen ved at ringe til 72 12 99 77. Så bliver alt forbrug muligt igen.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Frit til Fast med 30 dages varsel.

Gruppekald
I kan være op til 5 på linjen. Du kan parkere en samtale, mens du ringer til en anden. Og du kan sætte en banke-på tone på, hvis du får et opkald, mens du allerede taler. Så kan du skifte rundt mellem samtalerne, uden at miste forbindelsen til hverken den ene eller den anden.

Hemmeligt / udeladt nummer
Ved nummervisning kan den, du ringer til, se dit nummer – når det er teknisk muligt. Du kan blokere visning af nummer permanent eller ved enkelte opkald. Ved Hemmeligt Nummer vil du stadig kunne findes i telefonbogen med navn og adresse, men dit telefonnummer vil ikke være oplyst. Vælger du Hemmeligt Nummer, vil nummeret ikke vises i displayet hos den, du ringer til. Ved Udeladt Nummer står du ikke i telefonbogen, og Oplysningen (118) vil ikke oplyse dit navn, adresse og telefonnummer.

Henvisning til andet nummer
Vælger du at opsige dit abonnement hos Telenor, kan vi henvise til et andet nummer i op til 6 mdr. Opkald vil automatisk blive viderestillet til dit nye telefonnummer. Du kan bestille denne service i forbindelse med opsigelsen. De første 3 mdr. er gratis, og prisen for de efterfølgende mdr. oplyser Telenor.

Lillenor - ekstra services
Med Lillenor har du automatisk følgende services:
- Børnesikring (se side 15)
- Spærring for opkald til udlandet
- Spærring for brug af mobilen i udlandet

Disse services kan til- og frameldes ved at kontakte Kundeservice på telefon 72 100 100.

Mobil TV - 99 kr. pr. md.
Med Mobil TV har du fri og ubegrænset adgang til at se lige så meget tv på mobilen, som du orker – du skal bare være i Danmark og inden for 3G eller 4G dækning med en kompatibel 3G eller 4G-mobil i hånden. Mobil TV koster 99 kr. pr. md. Du kan hente vores applikation i App Store/Google Play ved at søge på mobil tv. Hvis du ikke har en Android eller iPhone telefon, kan du sms'e TV til 1221 (alm. sms-takst), og få et link til opsætning af Mobil TV på din mobil. For at se udvalget af kanaler, gå ind på telenor.dk/mobiltv

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Mobil TV med 30 dages varsel.

Musik (WiMP) 99/79 kr. pr. md.
Med musik fra Telenor (WiMP) kan du lytte til al den musik, du vil for et fast beløb pr. måned. Du kan købe WiMP til dit Telenor mobil- eller mobilt bredbåndsabonnement. Af tekniske årsager kan du på nuværende tidspunkt desværre ikke få WiMP hos Telenor, hvis du kun er bredbåndskunde.

WiMP abonnement	
Abonnement pr. md. hvis du har ét mobil- eller mobilt bredbåndsabonnement hos Telenor	99 kr.
Abonnement pr. md. hvis du har flere løsninger hos os, f.eks. mobil og bredbånd eller mobilt bredbånd.	79 kr.

Teknisk information
Du får adgang til al musikken gennem et program på din computer og/eller gennem en app på din smartphone. Musikken fra WiMP må kun anvendes til eget privat forbrug.

Datatrafik
WiMP bruger løbende datatrafik. Det skal du være opmærksom på i udlandet, hvor det er dyrt at streame musik. Når du streamer musik på Telenors net i Danmark er datatrafikken inkluderet.

Generelt
Med dit abonnement giver du Telenor lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, Aspiro. Det er oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde – f.eks. dit mobilnummer og din e-mail og din selvvalgte adgangskode. Aspiro skal kun bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan få glæde af WiMP. Telenor videregiver ikke din kontakttilladelse. Musiktjenesten er kun til privatbrug. I særlige tilfælde har Telenor ret til at lukke midlertidigt for WiMP. Det gælder ved drifts-, misbrugs- eller sikkerhedsmæssige forhold.

Musikken på musiktjenesten WiMP er ophavsretligt beskyttet. Ved krænkelse af tredjemands rettigheder (f.eks. hvis musikken fra WiMP uberettiget anvendes af andre end din husstand, ved offentlig afspilning, eller brug i erhvervsøjemed), er Telenor berettiget til at afbryde din adgang til WiMP, ligesom du kan pålægges erstatningsansvar.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige WiMP med 30 dages varsel.

Oplysning om priser og saldo
Du kan via telenor.dk eller Telenor Kundeservice få oplyst alle gældende priser - herunder priser på opkald til servicenumre - og saldoen for dit aktuelle forbrug siden sidste regning. Saldo er kun vejledende, fordi der kan være forsinkelser i registreringen af forbrug på 24 timer for forbrug i Danmark og op til 31 dage for forbrug i udlandet.

Spærring
Du kan bl.a. spærre din mobiltelefon for alle indgående eller udgående opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- og indholdstjenester (900-numre). Læs mere på telenor.dk

Spærring for Data – 6,25 kr. pr. md.
Du kan spærre for muligheden for at benytte data fra dit abonnement ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Spærringen gælder kun adgang til datatjenester via 2G, 3G og 4G netværket. Husk, at du med denne spærring ikke længere kan sende og modtage mms.

Opsigelsesperiode
Spærring for Data kan opsiges uden varsel.

Spærring for Videotelefoni – 6,25 kr. pr. md.
Du kan spærre for muligheden for at benytte videotelefoni fra dit abonnement ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100.

Opsigelsesperiode
Spærring for Videotelefoni kan opsiges uden varsel.

Surfkontrol udland
Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. md. Når du grænsen, bliver der automatisk spærret for yderligere dataforbrug (i udlandet) i den aktuelle regningsperiode. Du bliver informeret pr. sms, hvor du også vil have muligheden for at øge forbrugsmaxet på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at fravælge denne automatiske, gratis service, eller vælge en anden beløbsgrænse, skal du ringe på 72 100 100. Se mere på telenor.dk

Telefonsvarer
Aflytningen koster almindelig taletakst i henhold til dit abonnement – og har dit abonnement inkluderet tale, kan denne bruges på aflytning af telefonsvaren.

Telenor til Telenor – 29 kr. pr. md.
Med Telenor til Telenor kan du for 29 kr. pr. måned ringe og videotelefonere til 0 øre i minuttet fra dit Telenor mobilnummer til andre danske Telenor mobilnumre i Danmark. Opkaldsafgifter, sms, mms, WAP, GPRS, viderestillinger og opkald til overtakserede numre følger dit hovedabonnement. Tale og videotelefoni til danske Telenor mobilnumre fra udlandet er ikke inkluderet i Telenor til Telenor. Alle opkald til f.eks. et ikke-Telenor mobilnummer eller din telefonsvarer følger minutprisen for dit hovedabonnement. Telenor til Telenor er inkluderet i Lillenor.

Telenor til Telenor og Forbrugskontrol

Har du både Telenor til Telenor og Forbrugskontrol på dit abonnement, bliver der lukket for al udgående trafik, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Det gælder også muligheden for at ringe frit fra Telenor mobilnumre til andre Telenor mobilnumre. For at genåbne Telenor til Telenor skal du hæve forbrugskontrolgrænsen ved at ringe til 72 12 99 77.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Telenor til Telenor med 30 dages varsel.

Tryg tale i udlandet

Du kan tilvælge "Tryg tale i udlandet" til dit hovedabonnement. Med servicen har du følgende priser, når du ringer inden for EU og Norden:
- 59 øre pr. minut og 5 kr. pr. opkald
- 0 kr. pr. minut og 5 kr. for at modtage opkald. Efter 30 minutter koster det 59 øre pr. minut at modtage opkaldet. Du er dog altid velkommen til at lægge på og blive ringet op igen. Alle opkald minuttakseres.

Uden for EU og Norden gælder Telenors normale udlandspriser. Du kan se priserne og læse mere om brug af mobilen i udlandet på telenor.dk/udland.

Opsigelsesperiode
Tryg tale i udlandet kan opsiges med 1 dags varsel.

Ubetinget viderestilling – 20 kr. pr. md.

Med Ubetinget viderestilling kan du viderestille alle dine opkald til et andet valgfrit nummer. Viderestilling til dit andet SIM-kort under DobbeltSIM er gratis. Du kan købe Ubetinget viderestilling i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Ubetinget viderestilling med 30 dages varsel.

Vis nummer

Så du kan se, hvem der ringer.

Yndlingsnummer – 49 kr. pr. md.

Med Yndlingsnummer opsiger vi din fastnetlinje og flytter dit fastnetnummer over på din mobiltelefon. Du kan modtage opkald til både dit mobil- og fastnetnummer på den samme mobiltelefon. Når du ringer eller sms'er, står dit mobilnummer som afsender. Selvom du modtager opkaldet på din mobil, betaler dem der ringer til dit gamle fastnetnummer fortsat alm. fastnettakst.

Vi flytter dit nummer
Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer samtidig med, at vi opsiger aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten. Har du Telenor fastnet forvalg 1015, mister du det. Indtil Yndlingsnummer er oprettet, vil din fastnetoperatør, og ikke Telenor, fakturere dine opkald.

Dækning
For at modtage Yndlingsnummeropkald på din mobil skal du have dækning på din mobiltelefon, når du er indendørs.

Produkter tilknyttet din fastnetlinje
Du skal være opmærksom på, at Yndlingsnummer kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du alarmsystemer knyttet til din fastnetlinje, skal du kontakte dit alarmselskab. De fleste kunder har moderne alarmer, som kan håndtere både en fastnet- og en mobilforbindelse. For ikke at miste din alarmtilknytning, når vi flytter dit fastnetnummer til Yndlingsnummer, skal du kontakte dit alarmselskab og få forbindelsesmetoden rettet fra fastnet til mobil. De fleste alarmselskaber skifter din forbindelsesmetode fra fastnet til mobil gratis
- Har du en alarm tilknyttet din fastnetlinje uden abonnement ved et alarmselskab gælder samme forhold. Alarmen vil ikke virke efter overgang til Yndlingsnummer, med mindre den kan ændres til en mobilforbindelse
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Yndlingsnummer
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Yndlingsnummer
- Du kan modtage alle opkald på din mobiltelefon, hvis du flytter dit mobilnummer fra et andet teleselskab til Telenor samtidig med, at du får Yndlingsnummer. Har du både fastnet og mobil i en form for DUET-aftale hos TDC, skal du kontakte TDC og bede dem om at splitte dit abonnement op, hvis du vil beholde dit mobilnummer hos TDC og samtidig få Yndlingsnummer hos Telenor. Ønsker du derimod ikke at beholde dit nuværende mobilabonnement, skal du blot opsige det, inden du bestiller Yndlingsnummer hos Telenor. Husk, at du ikke skal opsige dit fastnetnummer, for det flytter vi til Telenor
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsige ekstra numre

Overdragelse
Vil du på et tidspunkt overdrage dit fastnetnummer til en anden, skal du udfylde en blanket, du får hos os. Bemærk, at du i en times tid omkring selve overdragelsen vil kunne opleve driftsforstyrrelser. Du kan købe Yndlingsnummer i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Yndlingsnummer med 30 dages varsel. Dit mobil- og fastnetnummer hænger sammen, så hvis du på et tidspunkt vil opsige dit mobilnummer og beholde dit fastnetnummer, skal du huske at få overført fastnetnummeret, inden du opsiger mobilnummeret. Når dit fastnetnummer er overført, kan du opsige dit mobilnummer. Det er vigtigt, at du gør det i den rækkefølge, for lukker du først dit fastnetnummer, kan du ikke få det med dig. Vil du overflytte dit fastnetnummer fra Yndlingsnummer til Telenor fastnet, skal du være opmærksom på, at der vil være nedetid på nummeret. Ønsker du hverken mobil- eller fastnetnummer mere, skal du blot opsige dit mobilnummer, så lukker vi begge numre. Hvis du ikke længere vil have dit fastnetnummer, opsiger du bare dit Yndlingsnummer.

Bredbånd og Telefoni: Dit abonnement

Generelt for alle priser
Priserne er gældende ved brug på Telenors net i Danmark og er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned, hvor intet andet er angivet. Der tages forbehold for trykfejl. For yderligere oplysninger om priser, gebyrer, udlandstelefoni henvises til telenor.dk /bredbaandsfakta.

Bredbånd (ADSL)

	M	L	XL	XL Samlerabat	XXL
Hastigheder op til	10/1 Mbit	15/ 1 Mbit	20/1 Mbit	20/1 Mbit	20/2 Mbit
Min. hastigheder	2/512	7,5/512	10/512	10/512	10/512
Pris pr. måned	199 kr.	249 kr.	299 kr.	229 kr.*	349 kr.
Oprettelse	99 kr.	99 kr.	99 kr.	99 kr.	99 kr.
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperioden (inkl. pris pr. md. + oprettelse + 99 kr. i forsendelse) Mindsteprisen forudsætter, at du modtager din regning i E-boks.	1.392 kr.	1.692 kr.	1.992 kr.	1.572 kr.	2.292 kr.

*For at få samlerabat skal du have et aktivt Telenor mobil privatabonnement eller Hjemmetelefon abonnement på samme adresse, som bredbåndsforbindelsen leveres på. Opfyldes betingelserne ikke længere, vil prisen på abonnementet blive ændret til den gældende listepris på Bredbånd XL.

Telefoni via din bredbåndsforbindelse (VOIP)

	S Telefoni - (Efter forbrug)		L Telefoni - (Frit til fastnet)	
Pris pr. måned	0 kr.		99 kr.	
Trafik til:	Minutpris	Opkaldsafgift/ Opkaldsforsøgsafgift	Minutpris	Opkaldsafgift/ Opkaldsforsøgsafgift
Opkald til fastnetnumre i Danmark (hele døgnet)	29 øre	35 øre	0 kr.	0 kr.
Opkald til mobilnumre (hele døgnet)	1,29 kr.	35 øre	1,29 kr.	35 øre
Opkald til 70-numre (hele døgnet)	29 øre	35 øre	29 øre	35 øre
Opkald til alarm	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.
Opkald til udenlandske numre	Se telenor.dk for gældende priser	25 øre	Se telenor.dk for gældende priser	25 øre
Oprettelse	0 kr.		0 kr.	

Produktspecifikke vilkår for Bredbånd

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke vilkår gælder for bredbåndsabonnementer og tilhørende tjenester hos Telenor. Et bredbåndsabonnement omfatter: Adgang til internettet via Telenors internettjenester. Mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Etablering af en eller flere forbindelser til tjenesten, som udbydes af Telenor. Mulighed for at benytte ekstra services, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med tjenesten. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage af andre eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

2. Levering
I samarbejde med vores netoperatør undersøger vi muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen. Er det muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Levering af bredbånd forudsætter, at Telenor har det nødvendige udstyr på den central, leveringsadressen er tilknyttet. Endvidere er det en forudsætning, at Telenor kan få adgang til kobber af en tilstrækkelig kvalitet til leveringsadressen. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder til dig. Herudover kan hastigheden på internetforbindelsen, som Telenor leverer, påvirkes negativt af bl.a. længden og kvaliteten af kobberet på din forbindelse. I disse tilfælde leverer Telenor den bedst opnåelige hastighed.

3. Betalingsforhold
Abonnementsafgift opkræves månedsvis forud. Ønsker du at modtage din regning med posten, koster det 49 kr. pr. regning. Den første regning på papir koster dog ikke noget. Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med, at du indgår en aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. Du kan også vælge at modtage din faktura via e-Boks, hvilket ikke koster ekstra. Dermed undgår du betaling for modtagelse af regning på papir eller betaling for opkrævning via Betalingsservice.
Din regning/faktura skal betales senest 26 dage efter faktureringsdatoen. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd og/eller telefoniabonnementet ligger hos 3. part, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til internetforbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering. Telenor forbeholder sig desuden ret til at opkræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum.

4. Selvbetjening via Mit Telenor
Når du bestiller et bredbåndsabonnement hos Telenor, får du fremsendt brugernavn og password til brug til selvbetjeningen på Telenors hjemmeside telenor.dk/privat/mit_telenor.

Det er vigtigt at brugernavn og password opbevares sikkert, da du selv bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger.

5. Etablering af fysisk tilslutning til internettet
Din bredbåndsforbindelse etableres som udgangspunkt som en Gør Det Selv-løsning. Det betyder, at du selv skal foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr og konfiguration af nødvendige sikkerhedsløsninger. I visse tilfælde vil et teknikerbesøg være nødvendigt, hvilket bliver vurderet ved bestilling. Selv om bestillingen foretages som en Gør Det Selv-løsning, så kan det i visse tilfælde efterfølgende vise sig at være nødvendigt med et teknikerbesøg, og du vil blive faktureret for besøget. Skal bredbåndsforbindelsen etableres ved teknikerbesøg, er du forpligtet til at give den af Telenor anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af nødvendigt stik. Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00. Det er dig, der skal sikre, at netoperatøren får adgang til bopælen. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det oplyste tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg. Hvis du har valgt at oprette en bredbåndsforbindelse med overdragelse af en eksisterende linje, kan Telenor ikke stilles til ansvar for en evt. overdragelse til tredje part. Kontrakten vil stadig være bindende, og omkostninger til reetablering af telefonlinje eller ISDN-forbindelse er Telenor uvedkommende. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Telenor er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Telenor, herunder installation af bredbånd, e-mail og Internet Explorer. Se telenor.dk for specifikke ydelser, der gives support på.

6. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr
Samtidig med oprettelse af bredbåndsabonnement fremsender Telenor bredbåndsudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af din bredbåndsforbindelse, samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret. Du vil modtage et girokort pålydende Telenors erstatningskrav. Ved abonnementsaftalens ophør oplyses du om Telenor ønsker udstyret retur. I så fald skal du senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du bør gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse.
Det af Telenor udleverede udstyr er godkendt af IT- og Telestyrelsen og overholder eksisterende standarder for trådløse routere.
Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

7. Sikkerhed ved brug af udstyr
Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen.
I tilfælde af at tredjepart via det udleverede udstyr har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste m.v. Telenor er ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.

8. Særligt vedrørende bestilling med fastnettelefon
Hvis du ved etableringen af Telenor Bredbånd har en analog fastnettelefon (PSTN), vil der, hvis du opsiger denne senere, være risiko for, at det ikke længere er muligt for Telenor at levere bredbånd. Hvis det sker inden for bindings-perioden vil du dog stadig være bundet til den aftale, som er indgået. Efter bindingsperiodens udløb vil Telenor i disse tilfælde være tvunget til at opsige din bredbåndsforbindelse. Hvis din analoge fastnettelefon (PSTN) lukkes af PSTN udbyderen pga. misbrug, manglende betaling el. lign., forbliver forholdet mellem dig og Telenor bindende som beskrevet ovenfor.

9. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Telenor kan kun garantere at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til access-nettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i access-nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger. Dette kan være at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-nettet. Udstyr, der tilsluttes access-nettet, skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked. Du skal sikre, at udstyr, der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

10. Driftssikkerhed
Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i transmissionshastigheden via bredbåndsforbindelsen. Udsving kan bl.a. forekomme som følge af ændringer i kobberkvalitet og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Du kan læse mere om den forventede hastighed på http://speedtest.telenor.dk. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

11. Opgradering og nedgradering
Du kan op- og nedgradere din bredbåndsforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En opgradering vil ske hurtigst muligt, og en nedgradering vil ske ved udløb af sidst fremsendte regningsperiode. En nedgradering opfattes som et skift til en båndbredde, der koster mindre end den, du havde i forvejen. Hvis du ønsker at skifte fra en ADSL-teknologi til en anden, er det muligt mod et gebyr. Et skift af teknologi kræver i nogle tilfælde nyt access-udstyr hos dig og i nogle tilfælde på centralen. Det kan betyde, at skiftet tager nogle uger. Telenor fremsender nyt access-udstyr til dig, hvis det er nødvendigt, og du skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

12. Fejlretning
Telenor forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). Hvis du er tydeligt skyld i unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. I tilfælde af at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette. Fungerer dit udstyr ikke, er det din pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt.

13. Flytning
Du kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet i Danmark mod betaling af et flyttegebyr, jf. telenor.dk. Hvis det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen. Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Telenor opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Du er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af regninger på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke selv om det ikke kan etableres en bredbåndsforbindelse på den nye adresse. Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver du ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid, men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen.

Opsigelsesperiode
Bredbåndsabonnementet er uopsigeligt i 6 måneder fra oprettelsen.

Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Bredbånd

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke vilkår gælder for Telenors levering af telefonitjenester via bredbånd i Danmark. Telefonitjenester omfatter både taletelefoni, telefax m.v. Aftalen omfatter adgang til Telenors telefoniprodukt, dog vil det ikke være muligt at benytte præfiks-telefoni sammen med Telenors telefoniabonnement. Telenor sørger for at du bliver listet hos Oplysningen (118) og hos De Gule Sider A/S. Vil du være listet i papirbaserede telefonbøger, skal du selv rette henvendelse til det pågældende forlag og selv afholde udgifterne. Du kan desuden abonnere på supplerende tjenester. Bestilling og opsigelse af supplerende tjenester sker ved henvendelse til Telenor. De enkelte tjenester er beskrevet i produktspecifikationen for Telenor Telefoni, som du finder på telenor.dk.

2. Indgåelse og oprettelse
Indgåelse af abonnementsaftale for telefoni kræver, at du enten har en eksisterende bredbåndsforbindelse hos Telenor, eller at du bestiller en bredbåndsforbindelse samtidig med indgåelse af aftale om telefoni. Levering af telefoni forudsætter desuden, at det er teknisk muligt at etablere en bredbåndsforbindelse til leveringsadressen. Endvidere er det et krav, at bredbåndsforbindelsen har den fornødne hastighed, for at vi kan garantere kvaliteten af telefonien. Telenor er forpligtet til snarest muligt at meddele dig om det. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en egnet accessforbindelse frem til installationsadressen.

3. Priser og betaling
Du hæfter for ethvert forbrug af telefoni, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer. Ved oprettelse af telefoniabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefonitjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder.
Samtaler beregnes og afregnes pr. påbegyndt minut. Kald til numre der begynder med 1, 80 eller 90 samt opkald til internettet med modemopkobling afregnes pr. påbegyndt sekund. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd-og/eller telefoni-abonnementet ligger hos 3. part, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefonitjenesten, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering. Telenor forbeholder sig desuden ret til at opkræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum.

4. Anvendelsen af tjenesten
Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til call-center løsninger, telemarketingafdelinger el. lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald.

5. Levering
Telenor undersøger muligheden for etablering af telefoniforbindelsen, og hvis det er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette.

6. Selvbetjening via Mit Telenor
Når du bestiller et telefoniabonnement hos Telenor, får du fremsendt brugernavn og password til brug for selvbetjening via Telenors hjemmeside telenor.dk/privat/mit_telenor.
Det er vigtigt, at brugernavn og password opbevares sikkert, da du selv bærer ansvaret for evt. tredjemands misbrug af disse oplysninger.

7. Etablering af forbindelsen
Telenor leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos dig. Dit eksisterende nettermineringspunkt anvendes til at tilslutte det nødvendige udstyr. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Som udgangspunkt kan kun ét telefonstik benyttes. Drejetelefoner kan ikke benyttes. Tilslutning af fax og modem vil i de fleste tilfælde være muligt.

8. Særligt vedrørende telefoni-udstyr
Samtidig med oprettelse af telefoniabonnement fremsender Telenor udstyr, som skal anvendes til både bredbånds-og telefoniforbindelsen (splitter, router/modem etc.). Telenor har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse heraf medfører øjeblikkelig nedlukning af din forbindelse og evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det din eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten. Telenor er berettiget til at afkræve betaling for denne service, hvis defekten skyldes forhold, som kan tilskrives dig. Du skal senest 14 dage efter aftalens ophør returnere fremsendt udstyr til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du vil blive faktureret for eventuelt manglende/defekt udstyr. Vi anbefaler, at du gemmer kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder.

9. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr, der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet.

10. Fejlretning
Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). jf. dog Telenors åbningstider på telenor.dk. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el. lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til at fakturere dig herfor. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen. Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten. Fungerer dit udstyr ikke, skal du kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten.

11. Flytning
Du kan indenfor Danmarks grænser bestille flytning af telefoniabonnementet ved samtidig flytning af bredbåndsabonnementet eller ved nyoprettelse af bredbånd på den nye adresse mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en telefoniforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen for telefoni. Dette gælder uanset, om det skyldes, at Telenor ikke kan etablere bredbånd på den pågældende adresse, eller om Telenor godt kan levere bredbånd men ikke telefoni. I det omfang du fortsat ønsker telefoni, kan du være nødt til at tegne et nyt telefonabonnement hos en anden udbyder, hvilket sker for egen regning. Der er under flytningen af telefoniforbindelsen risiko for en offline periode (nedetid). Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver denne ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

Produktspecifikke vilkår for Hjemmetelefon

Hvis du vælger at skifte til Telenor Hjemmetelefon, opsiger vi din fastnetlinje og flytter dit fastnetnummer over på et SIM-kort, som skal bruges i den medfølgende telefon. Det er også muligt at oprette Hjemmetelefon med nyt fastnetnummer.

Vi flytter dit nummer
Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer samtidig med, at vi opsiger aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten.

Gratis telefon
Med Hjemmetelefon får du en gratis telefon, som i tilfredshedsgarantiperioden tilhører Telenor. Herefter tilhører telefonen dig, og du skal ikke aflevere den ved opsigelse af Hjemmetelefon.

Tilfredshedsgaranti
Med Tilfredshedsgaranti har du mulighed for at returnere Hjemmetelefon-abonnementet og den medfølgende telefon inden for 14 dage. Ønsker du at benytte dig af muligheden for 14 dages returret, og dermed returnere SIM-kort og den medfølgende telefon, skal det returneres til den Telenor butik, hvor du har købt det. Har du købt Hjemmetelefon gennem Kundeservice eller telenor.dk skal du sende telefon og SIM-kort til en specifik adresse, som du finder under punktet "Hjemmetelefon" på telenor.dk.

Returretten er kun gældende, hvis SIM-kort og hele den udleverede telefon tilbageleveres i funktionsdygtig stand uden ridser og skader. Returretten gælder fra datoen, hvor nummeret er aktivt hos Telenor. Senest 14 dage fra denne dato skal den udleverede telefon og SIM-kort være forhandleren i hænde. Hvis du gør brug af Tilfredshedsgarantien, og Telenor har flyttet dit fastnetnummer, kan du flytte nummeret videre til et Telenor fastnetprodukt uden beregning. Udnytter du ikke returretten, vil bindingsperioden fortsat være 6 måneder fra oprettelsen. Du kan maksimalt gøre brug af Tilfredshedsgaranti én gang pr. 12 måneder.

Dækning
For at modtage opkald på din Hjemmetelefon, skal du have mobildækning på din telefon, når du er indendørs.

Produkter knyttet til din fastnetlinje
Du skal være opmærksom på, at Hjemmetelefonen kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du koblet en tyverialarm, overfaldsalarm eller anden type alarm til din faste telefonforbindelse hos en af vores konkurrenter, bør du ikke opsige dit nuværende nummer og derved undgå at skifte til Telenor Hjemmetelefon.
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Hjemmetelefon.
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Hjemmetelefon.
- Husk, at du ikke skal opsige dit fastnetnummer, for det flytter vi til Telenor.
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske straks at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse.
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsige ekstra numre.

Med Telenor Hjemmetelefon får du følgende services gratis:

- Vis Nummer
- Telefonsvarer
- Gruppekald
- Automatisk Saldotjek - hold styr på dit forbrug

Nedenstående priser gælder ved opkald i Danmark til danske numre, dog ikke overtakserede. Abonnementspriserne gælder pr. måned, hvis der ikke står andet. Vi tager forbehold for trykfejl. Tjek telenor.dk for yderligere oplysninger om for eksempel udenlandstelefoni.

Hjemmetelefon	Frit til Fast	Fri
Oprettelse	100 kr.	100 kr.
Abonnement pr. måned	99 kr.	249 kr.
Taletidstaksering	Pr. minut	
Opkald til fastnet	0 øre	0 øre
Opkald til mobil	79 øre	0 øre
Sms og sms kvittering	25 øre	25 øre
Mms	2,50 kr.	2,50 kr.
Opkalds- og opkaldsforsøgsafgift	0 øre	0 øre
Bindingsperiode	6 mdr	6 mdr
Minimumspris i 6 mdr.	694 kr.	1.594 kr.

Viderestilling af samtaler fra Hjemmetelefonen til:	
Din telefonsvarer	0 øre pr. viderestilling
En modtager i Danmark fastnet	0 øre pr. viderestilling 0 øre pr. minut
En modtager i Danmark mobil	Frit til Fast: 79 øre pr. minut Fri: 0 øre pr. minut
En modtager uden for Danmark	Telenor DK's generelle udenlandspris

Produktspecifikke vilkår for Fastnet

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke abonnementsbetingelser for Telenor Fastnet (PSTN) gælder for Telenors levering af telefonitjenester i Danmark, og afvigelser fra disse skal aftales skriftligt for at være gyldige. Telefonitjenester omfatter både taletelefoni, telefax m.v. Disse vilkår gælder ikke telefoni via bredbånd, der er beskrevet i "Produktspecifikke vilkår for Telenor Telefoni via bredbånd". Som fastnetkunde hos Telenor er du automatisk tilmeldt Telenors forvalgskode "1001" eller "1015" enten gennem Automatisk forvalg (du skal ikke selv taste koden) eller som Tryk-selv (du skal selv taste koden for at ringe med Telenor). Fastnetabonnenter har automatisk Spærring af 902-904 numre samt Voksenspærring Udland. Hermed er der spærret for opkald til lande, som tilbyder overtakserede tele- og internettjenester med bl.a. erotisk indhold. Ændringer i listen foretages løbende uden forudgående varsel. Spærring af 902-904 numre og Voksenspærring Udland er gratis og kan ophæves gratis via telenor.dk eller ved henvendelse til Telenor Kundeservice.

2. Indgåelse og oprettelse
Indgåelse af abonnementsaftale for Telenor Fastnettelefoni afhænger af, om det er teknisk muligt at levere. Hvis udefrakommende tekniske årsager medfører, at du ikke er i stand til at blive tilsluttet fastnet, ophæves aftalen med øjeblikkelig virkning. Telenor har ret til at udskyde leveringsdatoen, hvis det af tekniske årsager er nødvendigt pga. dine forhold eller forsinkelse hos andre teleoperatører. Du kan overføre dit fastnetabonnement fra en anden operatør til Telenor. Du har råderet over telefonnummeret. Ved overførsel fra en anden operatør sker opsigelsen hos denne automatisk, når du overføres til Telenor. Du skal dog være opmærksom på, at der kan være en bindingsperiode hos den tidligere operatør. Hvis det er tilfældet, kan du blive opkrævet abonnementsafgift både fra den tidligere operatør og fra Telenor i samme periode.

3. Registrering af oplysninger
Du oprettes i Telenors kundekartotek. Det oplyses i den forbindelse, at Telenor er dataansvarlig i henhold til Persondataloven. Telenor registrerer dit navn, adresse, telefonnummer og telefonabonnementets forbrug. Behandlingen af oplysningerne er nødvendig for opfyldelse af abonnementsaftalen.

4. Betalingsforhold
Du hæfter for ethvert forbrug af fastnet, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer.
Ved oprettelse af fastnetabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefonitjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder. Ønsker du at modtage din regning med posten, koster det 49 kr. pr. regning. Den første regning på papir koster dog ikke noget. Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med, at du indgår en aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. Du kan også vælge at modtage din faktura via e-Boks, hvilket ikke koster ekstra. Dermed undgår du betaling for modtagelse af regning på papir eller betaling for opkrævning via Betalingsservice.

Telenor er berettiget til at lukke for telefoniforbindelsen uden forudgående varsel, hvis du fortsat er forsinket med betaling. Hvis betalingsforpligtelsen for fastnetabonnementet ligger hos 3. part og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefonitjenesten, indtil betalingen er bragt i orden. Du hæfter ikke for betaling for ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af Telenors net og installationer (til og med nettermineringspunktet), medmindre du er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Du hæfter ikke for betaling for ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af dit eget net, udstyr eller tilbehør (efter nettermineringspunktet), hvis det godtgøres, at fejlen eller misbruget kan henføres til forhold, som Telenor kendte eller burde kende, og som Telenor ikke har orienteret om og/eller stillet rimelige og mulige foranstaltninger til rådighed for at forhindre eller begrænse, og når det efter en samlet vurdering vil være urimeligt, at Telenor gør krav gældende. Du kan til enhver tid få oplyst dit samtaleforbrug siden sidste regning enten telefonisk eller via internettet. Saldooplysninger opdateres som minimum med et interval på 24 timer. Der kan dog være forsinkelser f.eks. ved opkald til udlandet eller opkald til manuelt betjente særtjenester.

5. Kreditvurdering og kreditmaksimum
I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor kan ændre dette kreditmaksimum, hvis det viser sig nødvendigt. Telenor kan også kræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum. Overstiger dit udestående med Telenor den fastsatte kreditgrænse, har Telenor ret til at holde sin tjeneste tilbage. Nedbringes kreditgrænsen ikke inden 5 dage efter, at Telenor har anmodet om det, har Telenor ret til med øjeblikkelig virkning at ophæve abonnementsaftalen og lukke for forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til på ethvert tidspunkt at kræve indbetaling af depositum til sikkerhed for enhver kredit, hvis dit økonomiske forhold eller trafikforbrug viser sig at være af en sådan beskaffenhed, at du må anses at ville være ude af stand til at opfylde aftalen i rette tid.

6. Anvendelsen af tjenesten
Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til callcenter løsninger, telemarketingafdelinger el.lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes ret til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald. Du kan ikke ved salg, udlejning, pantsætning og lignende disponere over fysiske installationer. Du må ikke foretage indgreb i disse.

7. Levering
Telenor undersøger muligheden for etablering af fastnetforbindelsen, og hvis dette er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette.

8. Sikkerhed for telefonitjenesten
Når du bestiller et abonnement, får du fremsendt en adgangskode til brug ved Selvbetjening via internettet. Du er ansvarlig for, at adgangskoden opbevares sikkert, så den ikke er tilgængelig for uvedkommende. Du er ansvarlig for tredjemands misbrug.

9. Tilslutning af dit udstyr, telenet til eget brug og telefonnummer
Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i det offentlige telenet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access- og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl el. lign., er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig ret til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. Telenor er ikke ansvarlig for drift, vedligeholdelse og funktionalitet af dit særlige udstyr, herunder tryghedsalamer osv. Virker din alarm således ikke pga., at telefonforbindelsen ikke er aktiv, kan Telenor således ikke gøres ansvarlig. Telenor kan i særlige tilfælde ændre dit telefonnummer, hvis det sker af tekniske, driftsmæssige eller juridiske/lovgivningsmæssige grunde.

10. Fejlretning
Fungerer din telefon ikke, er det dit ansvar at kontakte Telenor Support og hurtigst muligt melde fejlen. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el. lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til, at fakturere dig for det. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.
Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester/produkter for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for dit brug af tjenesten. Udbedres fejl hos Telenor ikke inden for rimelig tid efter din anmeldelse, har du ret til med øjeblikkelig virkning skriftligt at ophæve abonnementsaftalen. Dette gælder dog ikke, hvis afbrydelsen eller fejlen kan henføres til dit forhold, f.eks. ved tilslutning af fejlagtigt udstyr eller fejlbetjening. I tilfælde af ophævelse af aftalen skal Telenor tilbagebetale evt. forudbetalte beløb med fradrag af Telenors tilgodehavende hos dig.

11. Flytning
Du kan indenfor Danmarks grænser bestille flytning af fastnetabonnementet. Ved flytning har du pligt til at underrette Telenor om ændring i de oplysninger, der er givet ifm. abonnementsaftalens indgåelse, herunder adresseændring og ændring af betalingsforhold m.v. Hvis du ikke giver disse oplysninger, kan Telenor opkræve et gebyr for ændring heraf. Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen. Hvis du ikke meddeler flytning m.v. senest 14 dage før flyttedatoen, risikerer du, at din telefonitjeneste eller abonnement hos Telenor misbruges af andre. Du hæfter for det forbrug, der måtte finde sted. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

Opsigelsesperiode
Telenor Fastnet (PSTN) er uopsigeligt i 6 måneder fra oprettelsen.

Services til Bredbånd og Telefoni

Grundpakken – 25 kr. pr. måned
Til vores telefoni, leveret via bredbånd, kan du med Grundpakken få fire tillægstjenester. Du kan slå tjenesterne til eller fra under Selvbetjening.
Læs mere på telenor.dk.

- Vis nummer
  Når du modtager et opkald, kan du se nummeret på den, der ringer op - enten i displayet på telefonen eller på en selvstændig nummerviser.
- Banke På
  Hvis du allerede taler i telefon, bliver du med en lyd i røret gjort opmærksom på, at en anden person ringer til dig. Du kan herefter vælge at skifte til det andet opkald eller helt at afvise det.
- Viderestilling
  Du kan viderestille dit nummer til en anden telefon - for eksempel til din mobil.
- Afvis anonyme kald
  Du kan vælge automatisk at afvise alle opkald fra telefoner med skjult nummer.

Kræver Telefoni fra Telenor, og kan kombineres med de telefoniprodukter, der leveres via din bredbåndsforbindelse.

Opsigelsesperiode
Grundpakken kan opsiges med 30 dages varsel

International Pakke – 19 kr. pr. md.
International Pakke er ideel til dig, der ofte ringer til udlandet og gerne vil spare penge på opkaldene. Læs mere på telenor.dk.

Kræver Telefoni fra Telenor, og kan kombineres med de telefoniprodukter, der leveres via din bredbåndsforbindelse.

Opsigelsesperiode
International Pakke kan opsiges med 30 dages varsel

Saldo Maksimum
Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug må være i en regningsperiode. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik. Abonnementet bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du kan til enhver tid gå ind på Telenor Selvbetjening og hæve eller fjerne din maksimumgrænse. Du skal være opmærksom på, at der kan være en tidsforskydning mellem dit sidste opkald, og hvornår dette bliver registreret. Det betyder, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, som du hæfter for.

Spærring
Du kan spærre dit abonnement for alle indgående eller udgående
opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- og indholdstjenester (900-numre). Læs mere på telenor.dk.

Tryk-selv-services – pris pr. måned efter antal services
Til Fastnet kan du vælge mellem 1 service til 19 kr./md., 2 services til 22 kr./md., 3 services til 25 kr./md. eller 4+ services til 28 kr./md.

- 3-på-linien: så kan du afholde et telefonmøde med yderligere 2 deltagere.
- Banke på: så kan du modtage opkald, selv om du er optaget af en anden samtale.
- Fast modtager: ved at aktivere Fast Modtager ringes der op til et bestemt nummer i Danmark eller i udlandet, når røret har været løftet mere end 5 sekunder.
- Forstyr ikke: hvis du ikke vil forstyrres i en periode, kan du hurtigt indkode en optagettone, som vil møde enhver, der ringer til dig.
- Kortnummer valg: giver mulighed for at indkode telefonnumre (max. 20 cifre pr. nummer) og genkalde disse ved hjælp af et to-cifret kortnummer. Du kan indkode op til 10 kortnumre.
- Viderestilling ved optaget: alle indkomne kald viderestilles til et valgt nummer, hvis telefonen er optaget.
- Viderestilling valgt nummer: giver mulighed for at viderestille alle kald.
- Vis nummer: er du først tilmeldt og har Vis Nummer display på din telefon, er det automatisk aktiveret. Med Vis Nummer tjenesten: så kan du få vist nummeret på den, som ringer ved modtagelsen af opkaldet.
- Vis nummer plus: med Vis Nummer Plus kan du se, hvem der prøver at ringe til dig, mens du er optaget på telefonen (hvem der "banker på"). Du kan hurtigt afslutte eller "parkere" den samtale, du er i gang med, og derefter besvare det nye opkald.

Alle services kræver Fastnet fra Telenor.

Opsigelsesperiode
Tryk-selv-services kan opsiges med 30 dages varsel.

Generelle vilkår

Du har indgået en eller flere aftaler med Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V. Her er detaljerne vedrørende din brug af Telenors tjenester.

1. Aftalens omfang
Alt hvad du kan læse i denne udgivelse, er det samlede aftalegrundlag for din aftale hos Telenor. Det består af de Generelle vilkår og de Specifikke Vilkår, hvor disse findes. De Specifikke vilkår går forud for Telenors Generelle vilkår for privatprodukter, hvor der måtte være uoverensstemmelse mellem de to.

2. Aftalens parter
Du skal være myndig for at bestille Telenors ydelser, med mindre andet fremgår af oprettelsesblanketten for den enkelte ydelse. Når du indgår en aftale, kan du blive bedt om at oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mailadresse. CPR-nummer bruger vi til kreditgodkendelse, løbende navne- og adresseopdateringer via Folkeregistreret, og vi deler det ikke med andre parter. Telenor kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Og har du givet lov, kan Telenor sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

3. Aftale om levering af ydelser fra Telenor
Du kan indgå aftale direkte med Telenor eller via en forhandler, som er godkendt af Telenor. Sådan får du en aftale hos Telenor: Du underskriver en aftale-/oprettelsesblanket og returnerer den, inden du får ydelsen til rådighed. Telenor sender eller udleverer aftalen til dig, før eller samtidig med at du får ydelsen til rådighed. Telenor kan også sende en skriftlig bekræftelse på og vilkår for den aftalte ydelse, når der er lavet en aftale. Hvilke services, du kan få, afhænger af dit abonnement. Skulle en service ved en fejl blive oprettet på et abonnement, den ikke kan kombineres med, har Telenor ret til at fjerne den.
Din aftale med Telenor giver dig bl.a. mulighed for følgende supplerende services:

4. Hvis du fortryder en aftale
Du kan fortryde en aftale i op til 14 dage, hvis du har indgået aftalen via telenor.dk eller via telefonen. Hvis du fortryder, kan du ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller skrive til Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Vær opmærksom på, at dit opkald til Kundeservice kan blive optaget og brugt til undervisningsformål eller dokumentation. Ved fortrydelse skal du huske at returnere det ubrugte udstyr, du har modtaget. Du kan også fortryde køb af varer i op til 14 dage ved at undlade at modtage varen eller undlade at hente den på posthuset. Du kan dog ikke fortryde oprettelsen af bredbånd ved at undlade at modtage varen eller undlade at hente den på posthuset.

Hvis din fortrydelsesret udløber på en lørdag, søndag eller helligdag, gælder den stadig den følgende hverdag.

Har du ved aftaleindgåelsen sagt ja til at Telenor kan levere den bestilte ydelse inden udløb af de 14 dages fortrydelsesret, kan du ikke fortryde aftalen, når Telenor har påbegyndt udførelsen af din ordre.

5. Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum
Telenor forbeholder sig ret til at kreditvurdere dig baseret på oplysninger fra f.eks. pengeinstitutter og kreditoplysningsbureauer. Ud fra denne kredit-vurdering kan Telenor vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Telenor kan afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Telenor også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres. Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan også kræve, at du foretager en acontobetaling af det totale skyldige beløb.

6. Betalingsforhold
Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel oprettelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Du hæfter også, selv om du låner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Du betaler dit abonnement forud, mens dit forbrug bliver opkrævet bagud. Betaling for ekstra services kan og skal enten betales forud eller bagud. På din regning kan du se de forskellige prissætningskategorier. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Du skal betale din regning senest på den angivne betalingsdato, og du kan se betalingsdatoen på din regning. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m., og eventuelle inkassoomkostninger skal du betale. Din aftale vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor din forbindelse har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, med mindre du ønsker at opsige din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden pga. manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgifter m.v. for resten af bindingsperioden.

Du kan tilmelde dig Betalingsservice, i forbindelse med at du indgår en aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. Ønsker du fortsat at få din regning med posten, koster det 49 kr. pr. regning. Den første regning på papir koster dog ikke noget. Når du har meldt dig til Betalingsservice, betaler du for at modtage girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Du kan også vælge at betale din regning via e-boks, hvilket ikke koster ekstra.

Betaling via betalingskort
Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer dig, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Automatisk kortbetaling tilbydes kun for Mobil og Mobil bredbåndsprodukterne. Betalingsfristen er 9 dage efter regningsdatoen. Du kan tilmelde dig "Betaling via betalingskort" der, hvor du i dag køber dine Telenor produkter. Men selve indtastning eller ændringer af betalingskortdata vil af sikkerhedsmæssige årsager foregå ved, at du selv taster oplysningerne ind på selvbetjeningssystemet "Mit Telenor" eller i forbindelse med tilmelding ved køb på Telenor.dk. Du kan til enhver tid ændre betalingskortdata eller framelde dig denne service.

Ved tilmelding til "Betaling via betalingskort" opbevarer Telenor ikke informationer om dit betalingskort. Registrering og opbevaring af betalingskortdata varetages af en tredjepart (DIBS), som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder.

Når du melder dig til, registrerer du din e-mail adresse og dit mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det nemlig en betingelse, at du giver Telenor lov til at sende kvitteringer, regninger og andre meddelelser til dig via e-mail eller sms. Det er dit eget ansvar at opdatere din mailadresse og telefonnummer. Du kan finde en kopi af dine regninger på selvbetjeningssystemet "Mit Telenor", så længe dit mobilnummer er aktivt hos Telenor. Har du kun Smartaftaler knyttet til din konto hos Telenor, vil du kun modtage regningerne via e-mail.
Betalingsløsningen er gratis, hvis du betaler med et Dankort eller Visa/Dankort. Ved brug af andre betalingskort kan der blive faktureret et gebyr. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret og sikre, at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort. Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer. Telenor kan desuden ophæve aftalen om "Betaling via betalingskort", hvis en betaling afvises.

7. Flytning m.v.
Telenor har ret til at kontrollere dine oplysninger i Folkeregistret. Stemmer oplysningerne ikke overens med dem, du har givet Telenor, kan Telenor i stedet benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

8. Overdragelse
Du kan ikke overdrage et abonnement i bindingsperioden. Overdragelse til tredjepart kræver et skriftligt samtykke fra Telenor, og den nye ejer skal godkendes som alle øvrige kunder jf. pkt. 5. Telenor kan kræve, at ubetalte regninger skal være betalt, inden en overdragelse kan ske. Telenor kan opkræve betaling for overdragelsen jf. prislisten. For at overdragelsen kan ske, skal både du og den nye ejer/kunde acceptere overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet og dermed også et andet telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder der særlige overdragelsesvilkår. Det kræver også en særlig tilladelse fra Telenor, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og det gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om overdragelse, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos Telenor.

9. Opsigelse og ophør af aftaler
Du kan opsige en aftale med et skriftligt eller mundtligt varsel på mindst 30 dage, medmindre du er i en bindingsperiode. Du har ret til at få dit nummer flyttet til en anden udbyder, selvom du er i en bindingsperiode. Du vil i denne situation fortsat blive opkrævet betaling for abonnement og eventuelt minimumsforbrug for resten af den aftalte bindingsperiode. Du kan derfor komme til at betale for abonnement hos både Telenor og dit nye selskab i en periode.

Når den aftalte bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når Telenor har modtaget din opsigelse, får du en skriftlig bekræftelse – og Telenor lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale kan Telenor spærre dit abonnement for udgående opkald eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist.
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Du har givet Telenor oplysninger, der ikke er rigtige

Opkræver Telenor beløb for en periode, der går ud over aftalens ophør, får du det for meget opkrævede tilbage ved slutafregningen. Når aftalen udløber, opgør Telenor differencen, og du får enten penge tilbage eller en opkrævning. Beløb under 25 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet. Telenor kan til enhver tid opsige en abonnementsaftale med 30 dages varsel. Skulle det ske, at Telenor ikke længere tilbyder en abonnementstype eller en tjeneste, skal Telenor opsige din aftale eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på min. 30 dage.

10. Lejet eller lånt udstyr
Telenor ejer det udstyr, du lejer eller låner. Ved din aftales ophør, skal du returnere udstyret til Telenor. Gør du ikke det, skal du betale for det pågældende udstyr. Læs mere på telenor.dk.

11. Erstatningsansvar
Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, med mindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Telenor er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, med mindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

12. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer
Telenor har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Telenors telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, der skaber forstyrrelser i Telenors telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Telenors telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. Telenor kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. Telenor har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Telenors telenet.

13. Meddelelser/fejlmeldinger
Du kan altid ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller sende en e-mail på telenor.dk/kontakt, hvis du oplever fejl i basisinstallationer, centraler, signalering m.v. Telenor vil altid forsøge at løse eventuelle problemer i vores butikkers åbningstid, via nettet eller Telenor Kundeservice.

14. Ændringer i vilkår og betingelser
Telenor kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer m.v. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer f.eks. via en tekst på din regning/PBS oversigt, et regningsindstik, sms eller e-mail. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og på telenor.dk. Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet og giver dig ikke ret til at opsige din aftale.

15. Tvister
Er du uenig med Telenor i forhold til registreret forbrug og lign., skal du først kontakte Kundeservice. Kan du og Kundeservice ikke blive enige, kan din klage gå videre til Telenors Regningsklagenævn (jf. udbudsbekendtgørelsen). I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler din klage, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. Telenors Regningsklagenævn afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter, de har modtaget din klage. I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og Telenor drejer sig om et af Telenor registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Regningsklagenævnets afgørelse inbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1359 København K. Teleankenævnet kan dog tillige beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

Telenor Privatvilkår – 0313/V19 – 634.005
Svanemærket tryksag 541-510

Privatvilkår

VERSION 19

Skelagervej 9 • 9000 Aalborg • CVR 19433692 • tlf. 72 100 100 • telenor.dk